

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI SAMSAT JAKARTA TIMUR**

**DESTYA LARASSATI**

**8105132166**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**KONSENTRASI PENDIDIKAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TAX PENALTY ON  
MOTORCYCLE TAXPAYER COMPLIANCE IN SAMSAT JAKARTA  
TIMUR**

**DESTYA LARASSATI**

**8105132166**



**This Skripsi is Written as Part of Requirement to Obtain Bachelor Degree in  
Education in Faculty of Economics State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM ECONOMICS EDUCATION**

**CONCENTRATION IN ACCOUNTING EDUCATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

**DESTYA LARASSATI. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Timur***. Skripsi. Jakarta. Konsentrasi Pendidikan Akuntansi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2017. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Timur sampai dengan tahun 2016 berjumlah 1.166.599. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana dengan tabel *Michael Issac* sehingga sampel yang digunakan sebanyak 349 Wajib Pajak. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Untuk menjaring data dari ketiga variabel digunakan instrument penelitian berbentuk skala likert untuk kualitas layanan (Variabel  $X_1$ ), sanksi perpajakan (Variabel  $X_2$ ), dan kepatuhan Wajib Pajak (Variabel  $Y$ ).

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 34,470 + 0,258X_1 + 0,310X_2$ . Kemudian uji normalitas didapatkan nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  yang menunjukkan data berdistribusi normal. Uji linearitas didapatkan nilai variabel  $X_1$  dan  $Y$  sebesar  $0,239$  dan untuk variabel  $X_2$  dan  $Y$  sebesar  $0,181$  hal ini menyatakan bahwa asumsi linieritas antara kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak terpenuhi karena taraf signifikan  $> 0,05$ . Selanjutnya perhitungan uji  $F$   $F_{hitung} (106,029) > F_{tabel} (3,02)$  menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara serentak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian perhitungan Uji  $t$  untuk variabel kualitas layanan  $t_{hitung} (9,153) > t_{tabel} (1,645)$  menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan uji  $t$  untuk variabel sanksi perpajakan  $t_{hitung} (8,588) > t_{tabel} (1,645)$  menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji koefisien korelasi simultan ( $R$ ) sebesar  $0,616$  yang menandakan antara kualitas layanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak terjadi hubungan yang kuat. Sedangkan koefisien determinasi sebesar  $0,380$ . Jadi kemampuan dari variabel kualitas layanan dan sanksi perpajakan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan sebesar  $38\%$ .

Kata Kunci: kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

**DESTYA LARASSATI.** *The Influence of Service Quality And Tax Penalty on Motorcycle Taxpayer Compliance in Samsat Jakarta Timur.* Thesis. Jakarta. Concentration of Accounting Education, Study Program of Economics Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2017.

*This research aims to determine the influence of service quality and tax penalty on motorcycle taxpayer compliance in Samsat Jakarta Timur. This research used survey method with correlational approach. The population in this study consists of 1,166,599 motorcycle tax payers that are registered in SAMSAT Jakarta Timur until 2016. Sampling technique used in this study is simple random sampling with Michael Isaac table, so the sample used is 349 taxpayers. The datas of this research was collected using questionnaire. To get the datas from three variables, researcher is using likert scale model for service quality (variable X1), tax penalty (X2), and taxpayer compliance (variable Y).*

*Regression equation in this research is  $= 34,470 + 0,258X_1 + 0,310X_2$ . And then, the normality test obtained value of significance of  $0.200 > 0.05$  which shows normal distributed data. The linearity test of X1 and Y variable value is 0,239 and for variable X2 and Y value is 0,181. Those results stated that linearity assumption between service quality, tax penalty, and taxpayer compliance is fulfilled because significant level  $> 0,05$ . The result of F test  $F_{count} (106,029) > F_{table} (3.02)$  indicates that the service quality and tax penalty affect taxpayer compliance simultaneously. T result of t test for service quality variable  $t_{count} (9,153) > t_{table} (1,645)$  indicates that service quality partially have positive and significant influence on taxpayer compliance, t test for tax penalty variable  $t_{count} (8,588) > t_{table} (1,645)$  tax penalty partially have positive and significant influence on taxpayer compliance. The results of simultaneous correlation coefficient test (R) of 0.616 shows that the service quality and tax penalty on taxpayer compliance has strong relationship. With the coefficient of determination of 0.380. In conclusion, the ability of service quality and tax penalty to explain taxpayer compliance simultaneously is 38%.*

*Keywords: service quality, tax penalty, and taxpayer compliance.*



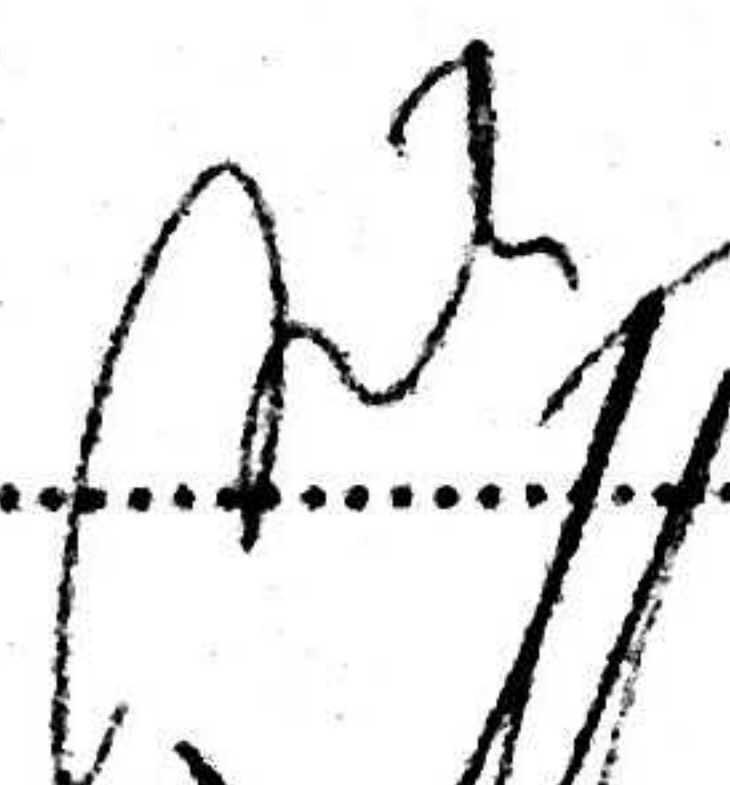


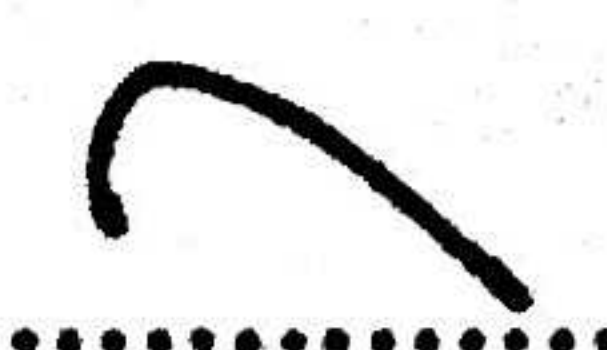
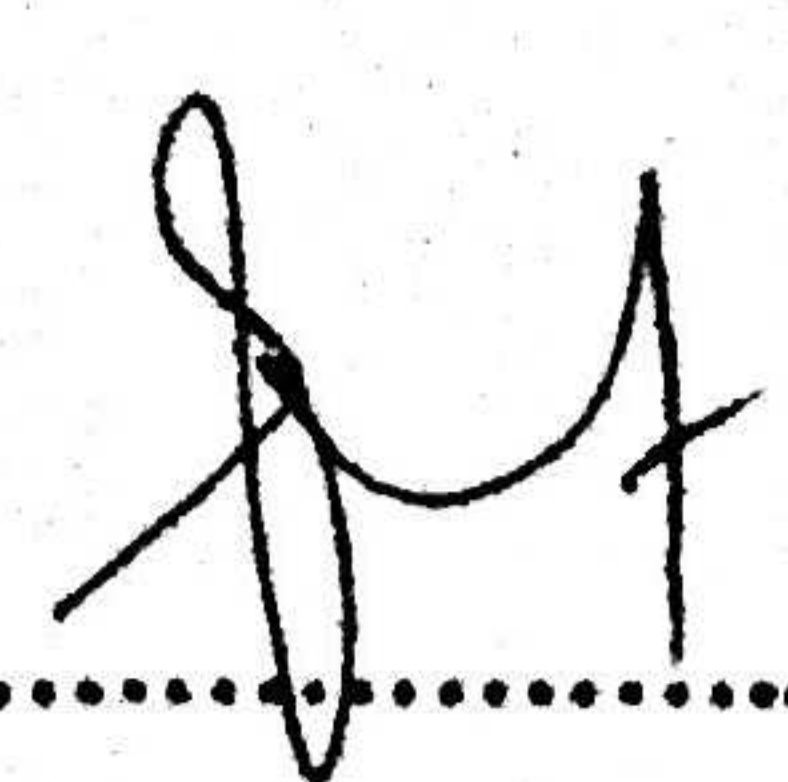
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M. Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Erika Takidah, SE, M.Si</u> NIP. 197511112009122001	Ketua Penguji		18 Juli 2017
<u>Ati Sumiati, S.Pd, M.Si</u> NIP. 197906102008012028	Sekretaris		18 Juli 2017
<u>Dr. Mardi, M.Si</u> NIP. 196003011987031001	Penguji Ahli		24 Juli 2017
<u>Dra. Sri Zulaihati, M.Si</u> NIP. 196102281986022001	Pembimbing I		18 Juli 2017
<u>Santi Susanti, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 197701132005012002	Pembimbing II		18 Juli 2017

Tanggal Lulus : 13 Juli 2017



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 Juli 2017  
Yang Membuat Pernyataan



Destya Larassati  
8105132166



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Suparno, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Erika Takidah, S.E., M.Si selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Sri Zulaihati, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Santi Susanti, S.Pd., M.Ak selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dalam pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Petugas PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur, Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta, dan SAMSAT Jakarta

Timur yang telah memberikan izin dan membantu dalam pelaksanaan penelitian.

7. Sungkowo Widjoyo dan Eko Prastuti selaku kedua orang tua yang telah memberikan dukungan serta bantuan baik moril maupun materil. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesahku, menguatkan pundakku, mendukung langkahku dan mendoakanku dalam setiap sujudmu.
8. Amellia, Luthfi, Dhaniesa dan Ifa selaku kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan saran kepada penulis.
9. Rahmalini, Ismia, Andriani, Septiani, Nila, Anita, Puput Imanuel, Agistya, Laras, Lusi, Aulia, dan Erika yang selalu memberikan bantuan, saran dan dukungan kepada penulis dalam pembuatan skripsi.
6. Seluruh teman-teman pendidikan akuntansi 2013 atas kebersamaan dan kebahagiaan selama perkuliahan serta bantuan dan dukungan atas pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya, kritik dan saran yang dapat membangun diperlukan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 13 Juli 2017

Destya Larassati